

PERENCANAAN STRATEGIS LAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Studi Kasus di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian
(*Strategic planning of library services based on information technology at Indonesian
Center for Agricultural Library and Technology Dissemination*)

Listina Setyarini¹, Wisnu Ananta Kusuma², Sri Wahjuni³

¹Pustakawan Pertama di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian

²Dosen pada Departemen Ilmu Komputer, FMIPA IPB

³Dosen pada Departemen Ilmu Komputer, MIPA IPB

Abstract

Indonesian Center for Agricultural Library and Technology Dissemination (ICALTD), as an institution library, has a function in providing information for supporting research and development in agriculture. Information technology has been used for supporting many library services at ICALTD. However, the implementation has not referred to a comprehensive and integrated strategic planning. A good strategic planning of information technology has an impact to the successful of utilizing information technology in the library. Therefore, this research aims to develop a strategic plan of IT-based library services at ICALTD based on the IT-IL V3 framework. The strategic assessment was conducted to analyze the external and internal factors through user surveys and interviews. The respondents were selected based on the organizational structure using SWOT analysis. Moreover, the survey results were analyzed using importance performance analysis (IPA) and user satisfaction index methods. In this research, several objectives were determined based on the importance and performance matrix diagram and the internal analysis results. In addition, this research recommended some improvements such as: 1) developing online catalog; 2) improving the library website; 3) developing library collections; 4) conducting user training for improving electronic services and 5) increasing access to internet.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Information Technology, IT-IL V3, Library Services, Service Strategy, Strategic Planning, User Satisfaction Index*

Pendahuluan

Peraturan Menteri Pertanian No. 61/Permentan/OT.140./10/2010 tentang penunjukan Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA) sebagai pengelola perpustakaan dan penyebaran informasi iptek pertanian dan Keputusan Menteri Pertanian Nomor 873/Kpts/HM.430/11/1984 tentang penunjukkan PUSTAKA sebagai perpustakaan deposit Departemen Pertanian. Oleh karena itu, PUSTAKA diharapkan mampu berkontribusi nyata dalam proses pengembangan inovasi pertanian. Untuk mewujudkan kondisi tersebut, visi PUSTAKA dalam lima tahun ke depan adalah menjadi lembaga pelayanan informasi yang terpercaya dalam mendukung pengembangan inovasi pertanian. Pemanfaatan layanan di PUSTAKA tahun 2014 menunjukkan bahwa pemanfaatan jurnal elektronik 89%

dan tercetak 11%. Pemanfaatan informasi elektronik melalui website PUSTAKA oleh pemustaka di luar PUSTAKA sebesar 73% dan 16% dari pemustaka yang datang secara langsung ke PUSTAKA. Dari data tersebut terlihat perubahan perilaku pemustaka dalam memanfaatkan teknologi untuk mencari dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Kegiatan layanan di PUSTAKA yang ada saat ini adalah layanan sirkulasi, penelusuran, penyediaan dokumen lengkap, jasa layanan informasi terbaru dan terseleksi, bimbingan pengguna, dan peningkatan kemampuan akses peneliti dan penyuluh ke sumber-sumber informasi. Sejak PUSTAKA mulai berkembang ke arah perpustakaan berbasis teknologi informasi, dari tahun 2006 sampai saat ini belum ada kajian terhadap perencanaan strategis layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. Hal ini penting

dilakukan agar pemanfaatan TI dapat berdampak pada keberhasilan layanan di perpustakaan, sehingga dapat memaksimalkan ketersediaan informasi untuk dimanfaatkan secara tepat, cepat dan akurat oleh pemustakanya khususnya para peneliti dan para pengambil kebijakan. Pentingnya inovasi layanan perpustakaan melalui berbagai media membutuhkan dukungan layanan teknologi informasi yang baik. IT-IL V3 (*Information Technology Infrastructure Library* versi 3) merupakan suatu kerangka kerja umum untuk tata kelola teknologi informasi yang menyediakan *best practice* dengan memfokuskan pada pengukuran dan perbaikan kualitas layanan TI secara terus-menerus dilihat dari perspektif bisnis dan pelanggan. Beberapa organisasi menggunakan IT-IL karena menawarkan pendekatan yang sistematis untuk penyediaan dan pengelolaan layanan teknologi informasi (Cevrone, 2008).

Undang-Undang No.43 tahun 2007 pasal 14 ayat 3 menyebutkan bahwa: "Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi". Selanjutnya pasal 12 ayat 1 menjelaskan bahwa: "Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan, sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi". Kedua pasal tersebut menjadi salah satu faktor pendukung yang kuat bagi perpustakaan untuk menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan. Penerapan teknologi informasi di perpustakaan ini semata-mata untuk menjaga eksistensi perpustakaan sebagai pusat informasi, pendidikan dan pembelajaran seumur hidup.

Alasan penting dibuatnya perencanaan menurut Saleh (2014) adalah untuk menghindari ketidakpastian langkah, serta perubahan-perubahan sehingga kita dapat fokus pada langkah-langkah kita ke arah sasaran dan target yang telah ditetapkan

sebelumnya. Selain itu untuk memilih alternatif operasi yang ekonomis, serta untuk kepentingan pengawasan. Penerapan teknologi informasi dalam sistem informasi perpustakaan memerlukan evaluasi kebutuhan akan teknologi informasi sebagai upaya kesiapan perpustakaan dalam mengoptimalkan penerapan TI di perpustakaan sehingga penerapan TI di perpustakaan bukan hanya sekedar gengsi tetapi sebagai strategi (Ishak, 2008).

Berdasar analisis yang dilakukan oleh Rufaidah (2013) diketahui bahwa 96,7% perpustakaan di lingkup Badan Litbang Pertanian telah menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Aplikasi teknologi informasi dimanfaatkan dalam kegiatan pengolahan sebanyak 26,67%, kegiatan administrasi 23,33% dan pelayanan perpustakaan 16,67%. Layanan perpustakaan dalam bentuk elektronik semakin berkembang, oleh karena itu diperlukan standar yang dapat digunakan oleh perpustakaan sebagai acuan dalam memberikan layanan elektronik. ISO 2789 merupakan standar internasional yang di dalamnya mendefinisikan: 1) berbagai bentuk/format layanan elektronik perpustakaan; 2) berbagai bentuk/format sumberdaya informasi elektronik; dan 3) berbagai bentuk/format pemanfaatan layanan elektronik Syaikh, 2011)

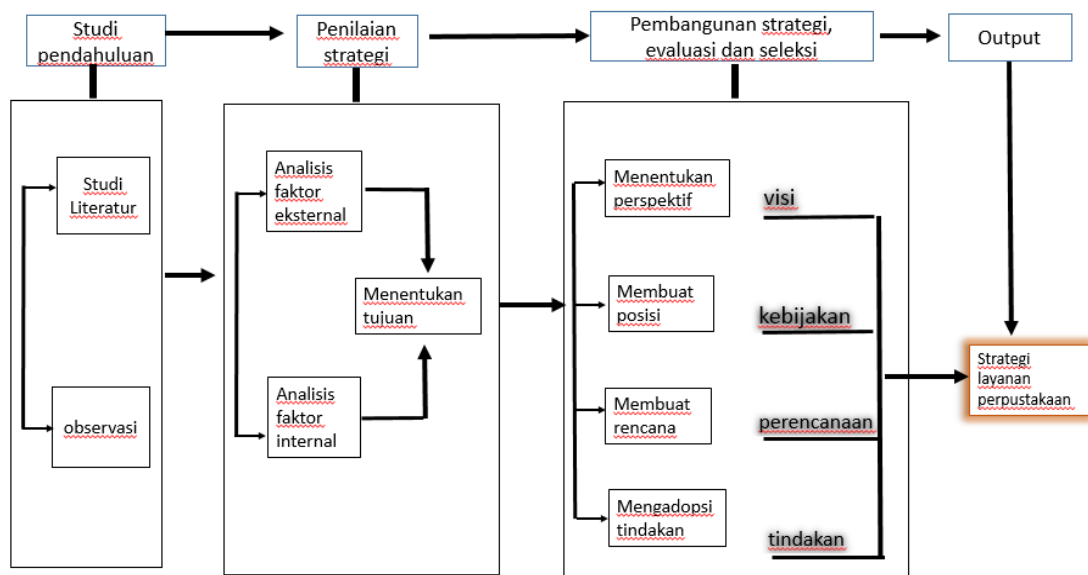
Belum adanya sebuah perencanaan strategis layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi menjadi alasan kuat bahwa penelitian ini sangat penting dilakukan. Berdasarkan latar belakang masalah maka penelitian ini bertujuan untuk membuat rekomendasi bagi perencanaan strategis layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. IT-IL V3 memastikan akan menjadi faktor yang memerankan peranan penting sebagai *best practice* berkaitan dengan pengelolaan infrastruktur perpustakaan digital (Cervone, 2008). Area *service strategy* dapat menjadi panduan untuk melakukan perencanaan strategis layanan teknologi informasi pada perpustakaan

untuk memahami layanan apa yang harus ditawarkan, kepada siapa, bagaimana membedakan dengan kompetitor lainnya, bagaimana *value* dan strategi investasi yang dibuat, dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan.

Metodologi Penelitian

Penelitian menggunakan *mixed methods* yaitu menggabungkan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Mengacu

pada teori Creswell tentang model penelitian *sequential exploratory strategy*, dimana metode ini melibatkan tahap pertama pengumpulan data kualitatif dan analisis dilanjutkan tahap kedua pengumpulan data kuantitatif dan analisis yang berdasarkan pada hasil fase pertama kualitatif (Syaikh, 2011). Alur pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1, mengadopsi dari *forming and formulating a service strategy* (OGC, 2007).



Gambar 1 Alur Penelitian

Studi Pendahuluan

Penelitian diawali dengan studi literatur dan observasi. Studi literatur merupakan metode pengumpulan data melalui buku, jurnal atau internet sebagai referensi untuk membuat landasan teori dan melakukan acuan analisa penelitian. Kegiatan observasi dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling*, peneliti memilih beberapa sampel berdasarkan pada kriteria tertentu (Siregar, 2011). Wawancara dilakukan kepada 8 orang berdasarkan dari struktur organisasi yang ada. Sedangkan kuesioner dibuat untuk mengukur kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL. Kuesioner menggunakan empat dimensi sebagai variabel pengukurannya yaitu

dimensi *service affect*, *library as place*, *personal control* dan *information access* yang diturunkan menjadi 35 indikator. Pengambilan sampel sebanyak 83 orang didasarkan pada rumus pendekatan Isac Michel (Sugiyono, 2011) dengan asumsi populasi sebanyak 120 dan tingkat ketelitian 10%.

Penilaian Strategis

Analisis Faktor Internal dan Eksternal

Tahapan penilaian strategis melalui analisis faktor eksternal dan internal. Penilaian terhadap faktor internal menggunakan analisis SWOT dilakukan melalui data hasil wawancara untuk mengetahui kekuatan, peluang, kelemahan dan hambatan apa yang akan mempengaruhi kegiatan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di PUSTAKA. Data wawancara dikuatkan

oleh dokumen pendukung. Analisis faktor eksternal dilakukan menggunakan metode LibQual yaitu suatu metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan bertindak berdasarkan pendapat pemustaka tentang kualitas layanan (*Assosiation of Research Libraries*). Selanjutnya hasil survey akan dianalisis menggunakan *importance performance analysis*, yaitu model analisis kuadran (*quadrant analysis*) yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektifitas kinerja layanan perpustakaan, dan indeks kepuasan pengguna (IKP). Pengukuran kualitas layanan melalui

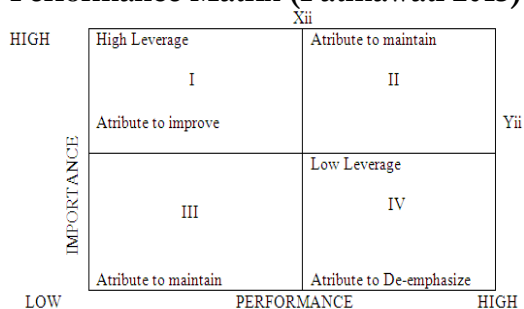
LibQUAL dengan skala Likert dengan nilai/skor seperti pada Tabel 1.

Tabel 1 Nilai/Skor pada Kuesioner

No	Tingkat Kepentingan	Nilai/Skor
1	SP = Sangat Penting	5
2	P = Penting	4
3	KP = Kurang Penting	3
4	TP = Tidak Penting	2
5	STP = Sangat Tidak Penting	1

Pemetaan ke dalam diagram kartesius dilakukan dengan menentukan rata-rata seluruh indikator kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas pada diagram kartesius. Gambar kuadran IPA dapat dilihat pada Gambar 2. Pada gambar tersebut Xii menunjukkan rata-rata skor tingkat kinerja layanan perpustakaan seluruh indikator sedangkan Yii menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan seluruh indikator yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan.

Gambar 2 Diagram Importance dan Performance Matrix (Fatmawati 2013)



Indeks kepuasan pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif untuk menghitung persentase kepuasan pengguna secara menyeluruh dalam sebuah survei dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Poehandry, 2013) seperti digambarkan dalam Tabel 2.

Tabel 2 Indeks Kepuasan Pengguna

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala: 1-5	Skala: 1-5	(S)=(I) x (P)
...			
...			
...			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Persamaan (i) untuk menghitung total nilai rata-rata skor kepentingan (Y) dari k indikator, dengan menjumlahkan nilai rata-rata skor kepentingan dari masing-masing indikator (Ii).

$$Y = \sum_{i=1}^k I_i \quad (i)$$

Persamaan (ii) untuk menghitung *weight scored* dari setiap indikator (Si), yang diperoleh dengan mengalikan skor kepentingan indikator ke-I (Ii) dengan skor kinerja indikator ke-i (Pi)

$$S_i = I_i \times P_i \quad (ii)$$

Persamaan (iii) untuk menghitung *weight average* (T)

$$T = \sum_{i=1}^k S_i \quad (iii)$$

Persentase IKP dihitung berdasarkan Persamaan (iv) dengan nilai Y diperoleh berdasarkan Persamaan (i) dan nilai T diperoleh berdasarkan Persamaan (iii). Nilai konstanta 5 merupakan nilai skala maksimum yang digunakan berdasarkan skala Likert pada Tabel 1.

$$IKP = \frac{T}{5Y} \quad (iv)$$

Nilai IKP yang diperoleh pada Persamaan (iv) diinterpretasikan kedalam kriteria nilai IKP berdasarkan pada Tabel 3.

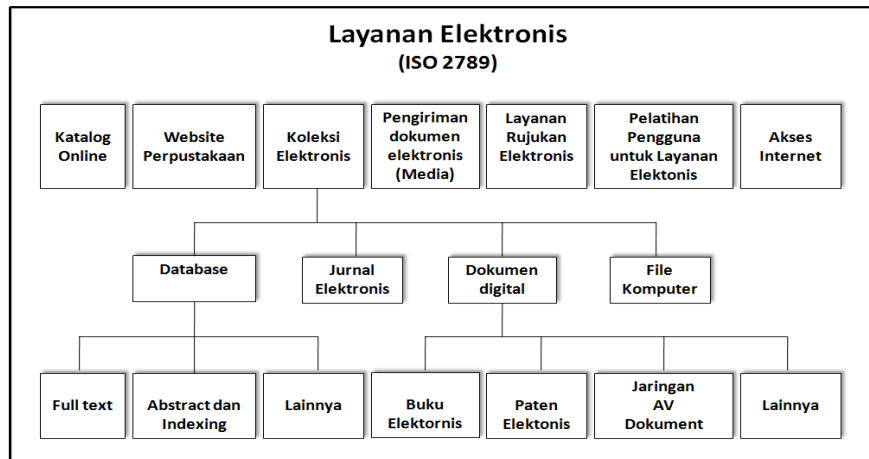
Tabel 3 Kriteria Nilai IKP

Nilai IKP	Kriteria IKP
0.81 - 1.00	Sangat Puas
0.66 - 0.80	Puas
0.51 - 0.65	Cukup Puas
0.35 - 0.50	Kurang Puas
0.00 - 0.34	Tidak Puas

Menentukan Tujuan

Tahapan dalam menentukan tujuan dilakukan dengan melihat hasil dari faktor internal dan eksternal. Selanjutnya dilakukan pemetaan faktor-faktor internal

dan eksternal dengan mengacu pada ISO 2789 tentang ayanan Elektronik seperti pada Gambar 3 yang menghasilkan beberapa objek yang akan menjadi prioritas dalam perencanaan strategis.



Gambar 3 Layanan Elektronik Perpustakaan (ISO 2789 2006)

Pembangunan Strategi, Evaluasi dan Seleksi

Tahapan dalam pembangunan strategi, evaluasi dan seleksi dilakukan terhadap objek yang menjadi prioritas perspektif untuk: 1) Menentukan visi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi; 2) Menentukan kebijakan atas kegiatan layanan perpustakaan yang didukung layanan teknologi informasi; 3) Membuat perencanaan layanan kegiatan perpustakaan dengan dukungan layanan teknologi informasi yang baik dan 4) Tindakan apa yang akan dilakukan.

Berdasarkan hasil analisis data dari maka selanjutnya dirumuskan rekomendasi kondisi layanan teknologi informasi yang harus dipenuhi untuk mendukung kegiatan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Informasi.

Hasil Penelitian Penilaian Strategis Analisis Faktor Internal

Tujuan umum PUSTAKA di dalam Renstra PUSTAKA 2015-2019 adalah meningkatkan daya guna informasi iptek pertanian, baik untuk kegiatan ilmiah (*Scientific Recognition*) maupun penerapannya di lapangan (*Impact Recognition*) melalui pengelolaan perpustakaan dan penyebaran informasi teknologi pertanian. Berdasarkan analisis SWOT yang terdapat dalam Rencana Strategis PUSTAKA 2015-2019 dan hasil wawancara dengan kepala bidang perpustakaan, kepala sub bidang layanan perpustakaan, pustakawan layanan, dan staf TI yang membantu kegiatan kepastakawanan diperoleh beberapa faktor penting yang berkaitan dengan strategi untuk kegiatan layanan perpustakaan, dirumuskan pada Tabel 4.

Tabel 4 Analisis SWOT untuk Kegiatan Layanan Perpustakaan

Analisis SWOT layanan perpustakaan PUSTAKA	
Kekuatan	tersedianya koleksi hasil penelitian dan data base baik online maupun offline bidang pertanian serta jaringan informasi pertanian dunia melalui FAO
Kelemahan	aplikasi perpustakaan yang belum terintegrasi secara baik dan kompetensi SDM pengelola perpustakaan belum merata

Analisis SWOT layanan perpustakaan PUSTAKA	
Peluang	kebutuhan pemustaka (terutama peneliti, perekayasa dan stakeholder) yang sangat tinggi untuk mendukung pengembangan penelitian bidang pertanian melalui perpustakaan berbasis TI
Ancaman	tuntutan terhadap layanan informasi yang cepat dan akurat serta banyaknya penyedia informasi global yang terus berupaya meningkatkan kualitas

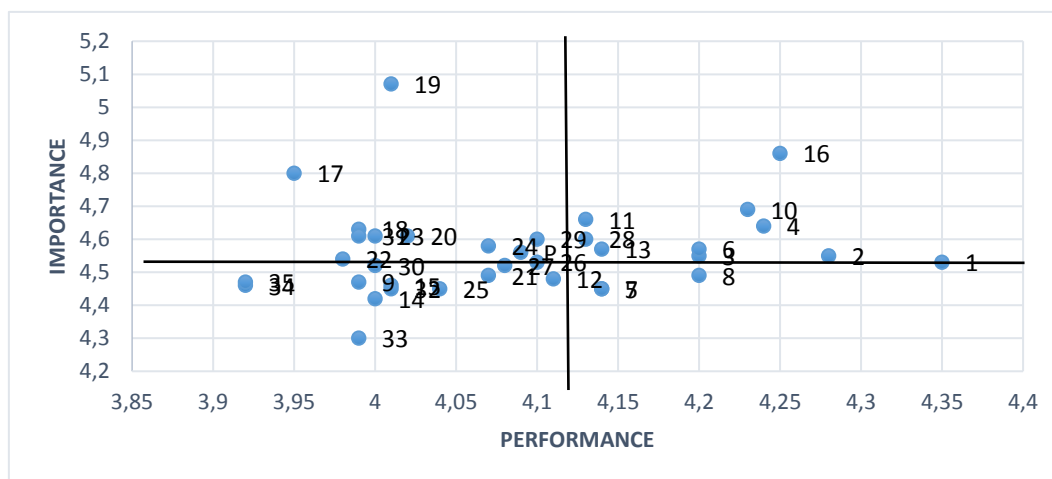
Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa saat ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang telah dicapai maka perlu adanya perbaikan ataupun hal-hal yang akan menjadi sangat mendesak untuk dilakukan perbaikan yaitu: 1). Ketersediaan katalog online; 2). Ketersediaan koleksi elektronik (jurnal elektronik, dokumen digital) 3). Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog dan 4). Kecepatan akses internet.

Analisis Faktor Eksternal

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa karakteristik responden PUSTAKA didominasi oleh perempuan sebanyak 63% dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah S1 yaitu sebanyak 37% diikuti D3 sebanyak 25% dan S2 sebanyak 24%. Berdasarkan pekerjaan, responden sebagian besar adalah peneliti 37% serta mahasiswa yaitu sebanyak 31%, hal tersebut berkaitan dengan kebutuhan literatur di bidang pertanian dalam rangka kegiatan studi maupun penelitian yang sedang mereka lakukan. Responden merupakan pemustaka yang pernah berkunjung ke PUSTAKA dan memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan pada saat mereka berkunjung ke PUSTAKA. Selanjutnya setelah mengetahui karakteristik dari responden, maka akan dilihat sejauh mana responden melihat kepentingan terhadap layanan perpustakaan yang sekarang telah berjalan dan memberikan penilaian terhadap kinerja layanan perpustakaan. Analisis IPA pada Gambar 2 dilakukan untuk menentukan kedudukan setiap indikator sehingga mengetahui indikator-indikator dengan

tingkat kepentingan dari yang terendah sampai yang tertinggi dan mengetahui tingkat kinerjanya sudah sampai sejauh mana. Dengan demikian akan dapat ditentukan indikator apa saja yang harus menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan kinerjanya dan indikator apa saja yang sudah baik kinerjanya sehingga harus dipertahankan. Skor rata-rata pada tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kinerja menjadi titik potong untuk menjadi empat kuadran.

Kuadran I (*high importance dan low performance*) menggambarkan tingkat kepuasan yang masih sangat rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Indikator dalam kuadran ini menjadi prioritas utama. Artinya indikator yang terdapat dalam kuadran ini perlu menjadi fokus dalam perencanaan strategis yang akan dibuat supaya indikator-indikator tersebut ditingkatkan dalam kinerjanya. Berdasarkan diagram kartesius IPA pada Gambar 4, indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah: 1) Kecepatan akses internet (Indikator 17); 2) Adanya aplikasi (software) sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah (Indikator 18); 3) Aplikasi yang mudah digunakan (Indikator 19); 4) Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan (Indikator 20); 5) Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, jurnal ilmiah, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan kebutuhan silabus saya (Indikator 23); 6) Ketersediaan koleksi elektronik (jurnal elektronik, dokumen digital) (Indikator 24); 7) Ketersediaan informasi terbaru (Indikator 31)



Gambar 4 Diagram Kartesius IPA

Selanjutnya untuk mengetahui indeks kepuasan pengguna (IKP) merujuk pada persamaan (iv) diperoleh nilai IKP sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{652.3854}{5 \times 159.68} = x \ 100\% = 82\%$$

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Merujuk pada Tabel 3, nilai IKP 50% atau lebih rendah dapat diartikan bahwa kinerja layanan perpustakaan yang diberikan “kurang baik”. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi menunjukkan bahwa pemustaka merasa “puas” teradap kinerja layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013). Hasil dari penelitian ini, survei kepuasan secara menyeluruh mendapatkan IKP sebesar 82%. Nilai IKP tersebut, memperlihatkan bahwa layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di PUSTAKA sudah dapat memberikan rasa “puas” kepada pemustakanya.

Menentukan Tujuan

Merujuk pada faktor-faktor internal dan eksternal yang telah dipetakan

pada Gambar 3, beberapa objek menjadi prioritas perspektif dan menjadi sasaran strategis dalam penentuan perencanaan yang akan dibuat, yaitu: 1) Pengembangan katalog online; 2) Perbaikan website perpustakaan; 3) Pengembangan koleksi elektronik; 4) Pelatihan pengguna untuk layanan elektronik; 5) Peningkatan akses internet.

Pembangunan Strategi, evaluasi dan seleksi

Tahapan ini menghasilkan rumusan rekomendasi untuk perencanaan strategis layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di PUSTAKA berdasarkan IT-IL V3 pada area service strategy. Rumusan perencanaan strategis untuk beberapa objek yang menjadi prioritas yaitu: 1) Pengembangan katalog online pada Tabel 5; 2) Perbaikan website perpustakaan pada Tabel 6; 3) Pengembangan koleksi elektronik pada Tabel 7; 4) Pelatihan pengguna untuk layanan elektronik pada Tabel 8; dan 5) Peningkatan akses internet pada Tabel 9.

Tabel 5 Pengembangan Katalog Online

Komponen	Uraian
Visi	Tersedianya katalog online sebagai alat bantu penelusuran informasi berbasis WEB yang mudah, cepat dan tepat untuk mendukung layanan perpustakaan digital pertanian
Kebijakan	Menentukan aplikasi yang tepat termasuk metadata yang digunakan pada Katalog online sebagai katalog bersama Perpustakaan digital Litbang Pertanian sehingga tercipta <i>interoperability</i>

Komponen	Uraian
Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Penyempurnaan SIMPERTAN sebagai aplikasi katalog online dan sebagai portal bagi perpustakaan digital pertanian • Migrasi data dari database WINISIS ke SIMPERTAN • Menyiapkan pustakawan yang terlatih sebagai operator metadata • Menyiapkan pustakawan atau pengelola perpustakaan sebagai pengelola WEB • Menyiapkan SDM sebagai administrator database
Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi usability terhadap aplikasi SIMPERTAN • Melakukan migrasi database WINISIS ke SIMPERTAN • Pelatihan operator metadata • Pelatihan pengelola WEB • Pelatihan administrator database

Tabel 6 Perbaikan Website Perpustakaan

Komponen	Uraian
Visi	Menciptakan <i>website</i> perpustakaan yang <i>update</i> , handal dan terpercaya
Kebijakan	penetapan standarisasi bagi <i>website</i> perpustakaan khususnya <i>website</i> perpustakaan UK/UPT dibawah Badan Litbang Pertanian
Perencanaan	updating tampilan situs <i>website</i> PUSTAKA secara berkala melalui tahapan-tahapan: 1) pengumpulan data; 2) analisis dan desain sistem; 3) implementasi desain; 4) testing dan evaluasi; 5) penyempurnaan minor; 6) implementasi dan perawatan; 7) dokumentasi sistem
Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi usability terhadap website • Melakukan pelatihan web developer/master • Melakukan pelatihan web designer • Melakukan pelatihan web administrator

Tabel 7 Pengembangan Koleksi Elektronik

Komponen	Uraian
Visi	Sebagai penyedia informasi iptek pertanian yang lengkap, mudah diakses, berkualitas, mutakhir dan berdayaguna
Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> • Penguatan serah simpan hasil penelitian pertanian lingkup Kementerian Pertanian. • Pengembangan konten pangkalan data • Pengembangan koleksi digital hasil penelitian pertanian lingkup Kementerian Pertanian
Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi dan monitoring terhadap kegiatan serah simpan di lingkup Kementan • Membangun kerjasama perpustakaan dalam rangka pengembangan materi informasi pertanian • Melanggan pangkalan data/ jurnal online dan koleksi digital • Kegiatan digitasi terhadap koleksi hasil penelitian yang telah diserahkan simpankan.
Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan sosialisasi serah simpan hasil-hasil penelitian di lingkup Kementan • Melakukan kerjasama dengan pusat penelitian ataupun Perguruan Tinggi yang memiliki kajian pertanian • Melakukan kajian terhadap pangkalan data yang dibutuhkan oleh pengguna potensial PUSTAKA • Melakukan alih media dan perbaikan database koleksi CD/VCD hasil serah simpan.

Tabel 8 Pelatihan Pengguna untuk Layanan Elektronis

Komponen	Uraian
Visi	Perpustakaan sebagai sarana pembelajaran dan <i>knowledge sharing</i>
Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kapasitas pustakawan/pengelola perpustakaan dan peningkatan literasi informasi bagi pemustaka
Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Program pelatihan jangka pendek dan jangka panjang bagi pustakawan/pengelola perpustakaan • Program pelatihan pengguna
Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan pelatihan jangka pendek ataupun jangka panjang untuk meningkatkan kemampuan pemanfaatan teknologi informasi. • Mengadakan pelatihan literasi informasi secara rutin kepada pengguna terutama peneliti, penyuluh, litkayasa lingkup Kementan • Pelatihan pengelolaan dokumen/ file digital dari hasil penelusuran bagi pustakawan dan peneliti

Tabel 9 Peningkatan Akses Internet

Komponen	Uraian
Visi	Menyediakan akses internet yang handal sebagai jaringan komunikasi baik internal maupun eksternal
Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat kebijakan pengadaan bagi penyedia jasa internet • Menentukan kebijakan untuk segmentasi penggunaan bandwidht
Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan evaluasi terhadap pemanfaatan akses jaringan internet yang dilanggan • Mengoptimalkan bandwidht yang tersedia melalui segmentasi • Mengadakan seleksi terhadap pihak penyedia akses jaringan internet
Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan inventarisasi personal komputer termasuk spesifikasi yang dimiliki • Melakukan standarisasi operating system • Melakukan penyediaan antivirus yang selalu di <i>update</i> • Melakukan pengelolaan bandwidht berdasarkan segmentasi yang telah ditentukan berdasarkan tingkat kebutuhan • Melakukan seleksi terhadap pihak penyedia akses jaringan internet oleh tim khusus.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan nilai IKP sebesar 82% artinya layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di PUSTAKA sudah memberikan kepuasan pada pemustaka, meskipun masih ada beberapa objek yang harus menjadi prioritas dalam pengembangan layanan yaitu:

1. Pengembangan katalog online
2. Perbaikan website perpustakaan
3. Pengembangan koleksi elektronis
4. Pelatihan pengguna untuk layanan elektronis
5. Peningkatan akses internet

Berdasarkan objek tersebut tersusun rancangan strategis untuk layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi untuk PUSTAKA

Saran

Dalam melakukan perencanaan strategis layanan perpustakaan memerlukan perencanaan yang berkesinambungan dan terus melakukan evaluasi dan perbaikan. IT-IL V3 dapat menjadi panduan bagi tahapan selanjutnya yaitu *service design, service transition, service operation dan continuel service improvement* sebagai suatu siklus.

Daftar Pustaka

Cervone, F (2008) *IT-IL: A framework for Managing Digital Libraries Services. OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*, Vol. 24(2): 87– 90.

- Fatmawati, E (2013) Matabaru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual. Jakarta: Sagung Seto.
- Green, D and Kyrillidou, M (2012) *Procedures Manual LibQual+*. Assosiation of Research Libraries. ISBN 1-59407-874-2.
- Ishak. (2008) Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4 (2): 87-93.
- ISO (2006) ISO 2789 *Information and Documentation – Internationa library statistics*.
- OGC (2007) *ITIL: Service Strategy*. Printed in the United Kingdom for The Stationery Office. ISBN 978 0 11 331045 6.
- Poehandry, A (2013) Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan metode *Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality*. Jurnal REVAKASI Volume 1(1): 21-29.
- Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (2015) Rencana Strategis Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian tahun 2015-2019. PUSTAKA: Bogor.
- _____ (2015) Laporan akhir tahun Kegiatan Layanan Perpustakaan Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian tahun 2014. PUSTAKA: Bogor.
- Rufaidah, VW (2013) Pemetaan Kondisi Perpustakaan Digital UK/UPT Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol.22 (2): 50-58.
- Siregar, S (2011) Statistika Deskriptif untuk Penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saleh A.(2014) anajemen Perpustakaan. Naskah Buku untuk Universitas Terbuka.
- Sugiyono (2011) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Syaikh, HS (2011) Perancangan Portofolio Key Performance Indicators (KPIs) Perpustakaan Digital (Studi kasus: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian). [Tesis]. Bandung: Program Studi Magister Informatika, Institut Teknologi Bandung.